

**RUMUSAN ANALISA PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI
(LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN)
MAJLIS PERBANDARAN KUALA SELANGOR
JANUARI HINGGA DISEMBER 2025**

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
1.	Jabatan Khidmat Pengurusan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2.	Unit Integriti	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	Unit Perundangan	100%	100%	100%	-	100%	-	100%	-	-	100%	-	100%	100%
4.	Jabatan Penguatkuasaan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5.	Unit Teknologi Maklumat	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6.	Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
7.	Jabatan Perbendaharaan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
8.	Jabatan Pelesenan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
9.	Unit Pusat Setempat (OSC)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
10.	Jabatan Perancangan Pembangunan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
11.	Jabatan Landskap	100%	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	-	100%
12.	Jabatan Kejuruteraan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
13.	Jabatan Kawalan Bangunan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
14.	Unit Pesuruhjaya Bangunan (COB)	100%	-	-	-	-	-	-	-	100%	-	-	-	100%
15.	Jabatan Kesihatan dan Persekitaran	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
16.	Jabatan Pembangunan Masyarakat	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
17.	Unit Korporat, Pelancongan dan Perhubungan Awam	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
18.	Unit Audit Dalam	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
19.	Unit Perolehan dan Ukur Bahan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
JUMLAH KESELURUHAN % (19 / 19)		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			100%

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
	PIAGAM PELANGGAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
1. JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN														
1.	PENGESAHAN JAWATAN Mengurus pengesahan jawatan dalam perkhidmatan bagi tempoh 1-3 tahun daripada tarikh lantikan tetap.	-	-	-	1/1	-	-	-	-	-	-	-	1/1	
		-	-	-	100%	-	-	-	-	-	-	-	100%	100%
2.	PENGURUSAN PERSARAAN Melengkapkan dokumen persaraan pegawai dalam tempoh 6 bulan sebelum tarikh persaraan.	1/1	-	-	-	-	1/1	-	-	-	-	1/1	1/1	
		100%	-	-	-	-	100%	-	-	-	-	100%	100%	100%
3.	PELANTIKAN PERJAWATAN Mengeluarkan surat lantikan kepada calon yang berjaya berdasarkan proses dan syarat yang ditetapkan dalam tempoh 60 hari dari tarikh temuduga.	3/3	5/5	-	-	-	-	7/7	-	5/5	-	1/1	-	
		-	-	-	-	-	-	100%	-	100%	-	100%	-	100%
4.	LATIHAN (PENGENDALIAN KURSUS) Memastikan 85% pegawai dan kakitangan MPKS hadir lima hari berkursus.	14/14	37/37	13/13	18/18	29/29	25/25	41/41	53/53	38/38	39/39	35/35	17/17	
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5.	PENGURUSAN KUTIPAN SEWAAN KUARTERS Mengeluarkan bil sewaan sebelum 20haribulan setiap bulan.	72/72	72/72	73/73	72/72	73/73	71/71	71/71	71/71	69/69	68/68	70/70	70/70	
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. UNIT INTEGRITI														
6.	PROSIDING TATATERTIB Surat keputusan hukuman tatatertib bagi setiap kes terlibat disediakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh Mesyuarat Lembaga Tatatertib bersidang.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
-----	---------------------------	-------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

PIAGAM PELANGGAN		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
2. UNIT PERUNDANGAN														
7.	MEMULAKAN TINDAKAN PENDAKWAAN	20/20	22/22	-	-	17/17	-	21/21	-	-	18/18	-	13/13	
	1. Mengemukakan Kertas Siasatan yang lengkap kepada Timbalan Pendakwa Raya (TPR) dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh arahan Pegawai Pendakwa.	100%	100%	-	-	100	-	100%	-	-	100%	-	100%	100%
	2. Kertas pertuduhan dan saman didaftarkan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas mendapat izin pendakwaan.	20/20	-	22/22	-	17/17	-	21/21	-	-	18/18	-	13/13	
		100%	-	100%	-	100%	-	100%	-	-	100%	-	100%	100%
3. JABATAN PENGUATKUASA														
8.	OPERASI PENYITAAN	3	14/14	3/3	14/14	22/22	7/7	19/19	3/3	6/6	9/9	6/6	3/3	
	Memastikan borang inventori dan barang sitaan diserahkan kepada pegawai penjaga setor dalam tempoh 1 hari bekerja.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
9.	PROSEDUR TUNTUTAN BARANG-BARANG SITAAN	1/1	3/3	5/5	4/4	10/10	7/7	19/19	1/1	4/4	3/3	8/8	2/2	
	Memastikan pengeluaran barang-barang sitaan dilakukan dalam tempoh 1 hari selepas bayaran tebusan dibuat.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
	PIAGAM PELANGGAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	

4. UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT														
10.	PENYELENGGARAAN SISTEM / KOMPUTER	16/16	29/29	10/10	1/1	1/1	-	15/15	5/5	3/3	20/20	19/19	3/3	
	1. Menyelesaikan semua aduan minor untuk penyelenggaraan sistem dan kerosakan komputer dalam tempoh 3 hari bekerja selepas menerima aduan. 2. Menyelesaikan semua aduan major untuk penyelenggaraan sistem dan kerosakan komputer dalam tempoh melebihi 3 hari bekerja selepas menerima aduan.	100%	100%	100%	100%	1/1	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
11.	PENGURUSAN BACK UP DATA BAGI SERVER APLIKASI EPBT	31/31	28/28	31/31	30/30	31/31	30/30	31/31	31/31	30/30	31/31	30/30	31/31	
	Proses <i>back up</i> data bagi Aplikasi ePBT dapat dilaksanakan secara berkala mengikut tempoh harian dan bulanan.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5. JABATAN PENILAIAN & PENGURUSAN HARTA														
12.	PENYEDIAAN PINDAAN SENARAI NILAIAN SEDIADA	-	-	-	4423	-	-	-	-	-	1560	-	-	
	Menyediakan Pindaan Senarai Nilai Sediada setiap 6 bulan	-	-	-	100%	-	-	-	-	-	100%	-	-	100%
13.	PROSES SEWAAN PREMIS MPKS	Premis - 15 Dewa n - 11	Premis - 0 Dewa n - 25	Premis - 20 Dewa n - 18	Premis - 0 Dewa n - 35	Premis - 13 Dewa n - 31	Premis - 0 Dewa n - 20	Premis - 22 Dewa n - 26	Premis - 0 Dewa n - 18	Premis - 10 Dewa n - 22	Premis - 18 Dewa n - 18	Premis - 0 Dewa n - 18	Premis - 0 Dewa n - 10	
	Mengeluarkan surat tawaran kepada pemohon dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh pengesahan Mesyuarat Majlis.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
-----	---------------------------	-------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

PIAGAM PELANGGAN		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
6. JABATAN PERBENDAHARAAN														
14.	PENGELUARAN NOTIS E (TUNTUTAN MELALUI POS) DAN TUNTUTAN TUNGGAKAN BIL CUKAI TAKSIRAN (WARAN TAHANAN)	-	-	36,848	-	6,970	-	-	-	40,842	3,421	4,741	-	
	1. Mengeluarkan Borang E kepada semua pemilik cukai taksiran yang tertunggak dalam tempoh 21 hari dari tarikh akhir bayaran setiap penggal.	-	-	100%	-	100%	-	-	-	100%	100%	100%	-	100%
15.	TERIMAAN HASIL (KAUNTER)	10,808	10,328	3,393	3,631	4,267	3,180	5,628	5,537	3,845	4,413	4,123	5,836	
	Mengeluarkan resit terimaan kepada pelanggan pada hari yang sama.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
16.	BAJET TAHUNAN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Menyiapkan bajet tahunan sebelum tarikh penyerahan kepada PBN dan mengeluarkan keputusan bajet setelah mendapat surat kelulusan daripada PBN dalam tempoh 7 hari bekerja.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17.	PEMBAYARAN PEMBELIAN TERUS / SEBUTHARGA / TENDER	114/114	78/78	96/96	152/152	203/203	170/170	230/230	229/229	198/198	234/234	247/247	328/328	
	Membuat pembayaran dalam masa 7 hari bekerja selepas Jabatan Perbendaharaan menerima dokumen lengkap untuk proses bayaran daripada jabatan berkaitan.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
18.	PENGURUSAN STOR	33/33	21/21	17/17	28/28	25/25	34/34	56/56	23/23	19/19	34/34	39/39	50/50	
	Pengeluaran barang dalam tempoh tiga hari													

	waktu bekerja dari kelulusan pegawai pelulus	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
19.	PENGURUSAN PENDAFTARAN ASET Melaksanakan pendaftaran aset dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan aset.	203/ 203	7/7	44/44	-	-	8/8	1/1	43/43	14/14	-	-	-		
		100%	100%	100%	-	-	100%	100%	100%	100%	100%	-	-	-	100%

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
	PIAGAM PELANGGAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
7. JABATAN PELESENAN														

20.	PERMOHONAN LESEN PERNIAGAAN Memproses dan memaklumkan keputusan kepada pemohon dalam tempoh 24 jam (3 hari bekerja) bagi kelulusan lesen serta merta dari tarikh permohonan dan memproses kelulusan lesen berisiko dalam tempoh 45 hari bekerja serta memaklumkan keputusan dalam tempoh 7 hari bekerja selepas disahkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kawalan Perniagaan dan Kesihatan Majlis Perbandaran Kuala Selangor.	38 – risiko 72 – serta merta	52 – risiko 64 – serta merta	28 – risiko 33 – serta merta	23 – risiko 43 – serta merta	28 – risiko 41 – serta merta	36 – risiko 52 – serta merta	35 – risiko 68 – serta merta	30 – risiko 72 – serta merta	25 – risiko 52 – serta merta	21 – risiko 52 – serta merta	15 – risiko 51 – serta merta	20 – risiko 45 – serta merta	
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
21.	PEMANTAUAN LESEN BERISIKO DAN LESEN SERTA MERTA Memastikan pemantauan terhadap setiap premis yang diberikan lesen baharu dilakukan dalam masa 61 hari sehingga 150 hari selepas surat kelulusan lesen dikeluarkan.	47/47	43/43	107/107	82/82	93/93	50/50	66/66	31/31	34/34	95/95	38/38	36/36	
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
22.	PEMANTAUAN LESEN SERTA MERTA (DENGAN SYARAT KHUSUS) -SENARAI B Memastikan pemantauan lesen dilakukan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas tarikh surat kelulusan lesen.	25/25	32/32	13/13	22/22	10/10	27/27	26/26	27/27	38/38	21/21	23/23	18/18	
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT PIAGAM PELANGGAN	BULAN												%
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
8. UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)														
23.	PERMOHONAN MELALUI OSC	24/24	52/52	47/47	44/44	55/55	53/53	65/65	19/19	55/55	75/75	57/57	66/66	

	Menyelaras dan mengawal selia proses permohonan pelan pemajuan/pembangunan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
9. JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN															
24.	PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG	4/4	6/6	7/7	1/1	8/8	3/3	4/4	6/6	4/4	3/3	5/5	5/5		
	Mengesahkan Pelan Kebenaran Merancang dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh 20 salinan pelan dan dokumen yang lengkap dan telah mematuhi ulasan teknikal diterima daripada pemohon (PSP).	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
25.	PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG (PERUBAHAN MATERIAL KEGUNAAN BANGUNAN - TASKA / TADIKA)	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Mengesahkan pelan Kebenaran Merancang dalam tempoh 60 hari dari tarikh penerimaan permohonan.	100%	100%	100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100%
26.	PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG (PERUBAHAN MATERIAL KEGUNAAN BANGUNAN - HOTEL BAJET)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	1. Menyampaikan keputusan mesyuarat dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap. 2. Mengesahkan pelan Kebenaran Merancang dalam tempoh 20 hari bekerja dari tarikh pelan yang telah dipinda dan mematuhi syarat diterima dari OSC.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
27.	PERMOHONAN NAMA TAMAN, JALAN, NOMBOR BANGUNAN DAN ALAMAT (BAGI KAWASAN PEMBANGUNAN BARU)	2/2	-	3/3	-	1/1	2/2	-	2/2	1/1	-	-	1/1		
	Mengesahkan pelan Nama Taman, Jalan dan Nombor Bangunan dalam tempoh 20 hari bekerja dari tarikh pelan yang telah dipinda dan mematuhi syarat diterima dari pemohon.	100%	-	100%	-	100%	100%	-	100%	100%	-	-	100%	100%	100%

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
	PIAGAM PELANGGAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
10. JABATAN LANDSKAP														
28.	PERMOHONAN KELULUSAN PELAN LANDSKAP	4/4	1/1	1/1	4/4	7/7	-	5/5	1/1	10/10	5/5	5/5	-	
	Menyampaikan keputusan mesyuarat dalam tempoh 43 hari bekerja daripada permohonan OSC diterima	100%	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-

11. JABATAN KEJURUTERAAN														
29.	PERMOHONAN PELAN INFRASTRUKTUR, PELAN KERJA TANAH DAN PELAN LAMPU JALAN Mengeluarkan surat kelulusan dalam tempoh 14 hari bekerja setelah borang semakan akhir disahkan.	IN – 6 KT – 3 LJ – 3	IN – 8 KT – 3 LJ – 1	IN – 6 KT – 1 LJ – 4	IN – 7 KT – 3 LJ – 4	IN – 9 KT – 6 LJ – 0	IN – 11 KT – 4 LJ – 0	IN – 6 KT – 5 LJ – 1	IN – 8 KT – 3 LJ – 3	IN – 9 KT – 2 LJ – 1	IN – 4 KT – 9 LJ – 2	IN – 6 KT – 6 LJ – 1	IN – 14 KT – 3 LJ – 0	
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
30.	PENYELENGGARAAN INFRASTRUKTUR DAN KEMUDAHAN AWAM Mengeluarkan Perakuan Siap Kerja (CPC) dalam tempoh 5 hari selepas laporan pengesahan siap kerja jabatan	-	-	-	-	2/2	3/3	4/4	9/9	9/9	22/22	8/8	13/13	
		-	-	-	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
31.	PENYELENGGARAAN KENDERAAN Memastikan kerja – kerja pembaikan kenderaan dilaksanakan dalam tempoh 60 hari bekerja bermula daripada kelulusan pesanan kerajaan	2/2	24/24	31/31	30/30	42/42	16/16	43/43	51/51	14/14	34/34	28/28	-	
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
		PIAGAM PELANGGAN												
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
12. JABATAN KAWALAN BANGUNAN														
32.	KELULUSAN PELAN BANGUNAN (JABATAN MEMPERAKU) Memproses permohonan Pelan Bangunan dalam tempoh 49 hari bekerja dan mengesahkan Pelan Kelulusan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja setelah pindaan dan syarat-syarat diterima.	1/1	-	-	1/1	6/6	3/3	1/1	3/3	1/1	-	1/1	7/7	
		100%	-	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%

33.	PERMOHONAN KELULUSAN PERMIT PEMBAIKAN KECIL & PELAN SETARA	26/26	19/19	17/17	16/16	9/9	18/18	31/31	28/28	30/30	26/26	19/19	19/19	
	Memproses dan meluluskan pengubahsuaian bangunan (kategori permit pembaikan kecil dan pelan setara) dalam tempoh satu (1) jam bekerja.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
34.	PEMANTAUAN PEMATUHAN SYARAT KELULUSAN	6/6	6/6	27/27	27/27	9/9	12/12	18/18	24/24	9/9	33/33	39/39	18/18	
	Membuat pemantauan ke atas kerja-kerja binaan sekurang-kurangnya tiga (3) kali dalam tempoh binaan bagi projek skim serta satu (1) kali bagi kerja-kerja kelulusan selain skim dan menyediakan kertas siasatan sekiranya berlaku ketidakpatuhan dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
35.	PERMOHONAN KELULUSAN PERMIT SEMENTARA, PELAN TAMBAHAN / UBAHSUAIAN & RUMAH SESEBUAH	41/41	54/54	23/23	12/12	17/17	56/56	45/45	44/44	30/30	46/46	50/50	61/61	
	Memproses dan mengeluarkan surat dan pelan lulus dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
	PIAGAM PELANGGAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
13. UNIT PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)														
36.	PROSES PEMFAILAN JADUAL PETAK KEPADA PESURUHJAYA BANGUNAN SEKSYEN 6, AKTA 757	1/1	-	-	-	-	-	-	-	3/3	-	-	-	
	Memastikan semakan pemfailan jadual petak diselesaikan dalam tempoh 40 hari bekerja daripada permohonan lengkap.	100%	-	-	-	-	-	-	-	100%	-	-	-	100%
14. JABATAN KESIHATAN & PERSEKITARAN														
37.	PEMERIKSAAN DAN PENGGREDAN PREMIS MAKANAN	15/15	36/36	22/22	29/29	33/33	35/35	35/35	31/31	38/38	40/40	36/36	31/31	

	Memastikan sijil bagi Gred A, Gred B dan Gred C diserahkan kepada pengusaha premis dalam masa 24 jam selepas keputusan penilaian pemarkahan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
38.	PROSEDUR PENGURUSAN TANGKAPAN ANJING TERBIAR Mengambil tindakan ke atas kacauganggu awam berkaitan anjing terbiar premis kediaman dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima oleh jabatan.	36/36	48/48	52/52	48/48	58/58	41/41	60/60	41/41	41/41	48/48	48/48	56/56		
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
39.	PROSEDUR PEMANTAUAN KERJA -KERJA PEMBERSIHAN AWAM DAN PENGURUSAN SISA PEPEJAL Mengesahkan laporan prestasi kontraktor dalam tempoh lima (5) hari bekerja selepas penerimaan tuntutan bayaran.	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3		
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
40.	PROSEDUR SIASATAN ADUAN SAMPAH DAN PEMBERSIHAN AWAM Mengambil tindakan aduan sampah dalam tempoh 3 hari dan pembersihan awam (rumput, longkang perumahan, sampah pukal dan bangkai anjing) dalam tempoh 7 hari.	SAMP AH – 18 PA - 14	SAMP AH – 10 PA - 12	SAMP AH – 17 PA – 9	SAMP AH – 15 PA – 14	SAMP AH – 15 PA – 16	SAMP AH – 25 PA – 18	SAMP AH – 23 PA – 14	SAMP AH – 11 PA – 19	SAMP AH – 18 PA – 12	SAMP AH – 30 PA – 13	SAMP AH – 20 PA – 15	SAMP AH – 31 PA – 12		
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
41.	PROSEDUR OPERASI KACAUGANGGU ALAM SEKITAR Mengambil tindakan ke atas kacauganggu berkaitan alam sekitar dalam tempoh 14 hari berkejadari tarikh aduan diterima oleh jabatan.	Sema k samu n :- Kilang : 2 Ladan g ayam	Sema k samun : 4 Kilang :- Ladan g ayam :	Sema k samu n : 5 Kilang :- Ladan g ayam	Sema k samu n : 12 Kilang : 4 Ladan g ayam	Sema k samu n : 7 Kilang :- Ladan g ayam	Sema k samu n : 6 Kilang : 2 Ladan g ayam	Sema k samu n : 7 Kilang : 1 Ladan g ayam	Semak samun : 5 Kilang : 1 Ladang ayam : 3	Sema k samun : 7 Kilang :- Ladan g ayam :	Semak samun : 7 Kilang : 2 Ladang ayam : 3	Sema k samu n : 2 Kilang : 5 Ladan g ayam	Sema k samu n : 4 Kilang : 5 Ladan g ayam		

		: 2	2	: 2	: 7	: 2	: 2	: 3		2		: 3	: 3	
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
	PIAGAM PELANGGAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
15. JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT														
	PENGURUSAN PROGRAM JABATAN	2/2	2/2	1/1	2/2	2/2	1/1	1/1	6/6	6/6	1/1	2/2	3/3	
42.	Melaksanakan 80% program yang telah ditetapkan di dalam Sasaran Kerja Tahunan dan lain-lain program yang berkaitan.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
16. UNIT KORPORAT, PELANCONGAN & PERHUBUNGAN AWAM														
	ADUAN AWAM	433/ 433	654 /654	273/ 273	338/ 338	310/ 310	318/ 318	341/ 341	396/ 396	335/ 335	368/ 368	288/ 288	419 /419	
43.	Memastikan setiap aduan yang diterima diproses dan diserahkan ke jabatan berkaitan dalam masa 24 jam waktu bekerja.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	PROSES PERMOHONAN PERKHIDMATAN TREM / SAMPAN KHAS	12/12	4/4	-	2/2	4/4	8/8	4/4	5/5	8/8	8/8	21/21	9/9	
44.	Memastikan surat maklumbalas permohonan perkhidmatan trem / sampan khas dikemukakan dalam tempoh 3 hari waktu bekerja selepas mendapat kelulusan permohonan daripada Pegawai Tadbir / PPT	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
17. UNIT AUDIT DALAM														
	PELAKSANAAN AUDITAN	2/2	4/4	2/2	1/1	4/4	3/3	2/2	2/2	1/1	3/3	1/1	3/3	
45.	Melaksanakan auditan dua belas (12) kali setahun													

	di Jabatan dalaman Majlis Perbandaran Kuala Selangor.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
--	---	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%		
	PIAGAM PELANGGAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS			
18. UNIT PEROLEHAN DAN UKUR BAHAN																
46.	PROSES PEROLEHAN KERJA SECARA SEBUTHARGA	2/2	11/11	2/2	21/21	25/25	13/13	27/27	12/12	1/1	14/14	7/7	2/2			
	Mengeluarkan Surat Tawaran dan Surat Setuju Terima (SST) kepada pembuat / pembekal / kontraktor yang dilantik dalam tempoh 7 hari bekerja selepas keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Sebut Harga	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
47.	PROSES PEROLEHAN KERJA SECARA TENDER	-	2/2	-	1/1	1/1	-	-	-	-	-	-	4/4	-		
	Mengeluarkan Surat Tawaran dan Surat Setuju Terima (SST) kepada pembuat / pembekal / kontraktor yang dilantik dalam tempoh 7 hari bekerja selepas keputusan Mesyuarat Lembaga Tender	-	100%	-	100%	100%	-	-	-	-	-	-	100%	-		